



# Regulamento de Funcionamento

## *CLIP*

Equipa de Desenvolvimento Infantil e Intervenção Precoce

## Índice

<b>SECÇÃO 1 - Da Entidade</b> .....	5
NORMA 1 – Âmbito da Aplicação .....	5
NORMA 2 - Legislação Aplicável.....	5
NORMA 3 - Objetivos do Regulamento .....	5
<b>SECÇÃO 2 - Direitos e Deveres da Instituição</b> .....	5
NORMA 4 - Direitos da Instituição .....	5
NORMA 5 - Deveres da instituição.....	5
<b>SECÇÃO 3</b> .....	6
<b>DIREITOS E DEVERES DOS VOLUNTÁRIOS</b> .....	6
NORMA 6 - DIREITOS DOS VOLUNTÁRIOS.....	6
NORMA 7 - DEVERES DOS VOLUNTÁRIOS.....	6
<b>SECÇÃO 4- Da Resposta Social</b> .....	7
NORMA 8 - Conceito.....	7
NORMA 9 - Capacidade.....	7
NORMA 10 - Âmbito da Ação.....	7
NORMA 11 - Instalações.....	7
NORMA 12 - Destinatários .....	7
NORMA 13 – Objetivos da CLIP .....	7
NORMA 14 – Recursos Humanos .....	7
NORMA 15 - Funcionamento.....	8
NORMA 16 – Organização da CLIP .....	8
NORMA 17 – Direção Técnica da CLIP .....	9
NORMA 18 – Princípios da Intervenção .....	10
NORMA 19 – INSCRIÇÃO .....	11
NORMA 20 – Processo de Admissão de utentes.....	11
NORMA 21 – Admissão do utente.....	11
NORMA 22 – Processo de Avaliação e Intervenção .....	12
NORMA 23 – Fases de Intervenção .....	12
NORMA 24 – Avaliação Final da Intervenção.....	14
NORMA 25 - PROCESSO INDIVIDUAL DO UTENTE.....	14

NORMA 26 – ACEITAÇÃO DAS CONDIÇÕES DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS .....	15
NORMA 27 – CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS – PROCESSOS A INICIAR A PARTIR DE 1 DE DEZEMBRO DE 2018.....	15
NORMA 28 – Coordenador de Caso .....	15
<b>SECÇÃO 5 – Direitos e Deveres .....</b>	<b>16</b>
NORMA 29- Direitos do utente (através do seu representante legal).....	16
NORMA 30 Deveres do utente (através do seu representante legal).....	16
NORMA 31 Direitos da CLIP .....	16
NORMA 32- Deveres da CLIP.....	16
NORMA 33 – Regras de Comportamento e Civismo .....	17
NORMA 34 – Situações de Negligência, Abusos e Maus-Tratos .....	17
NORMA 35 – Livro de Reclamações.....	18
NORMA 36 – Sugestões e/ou Reclamações .....	18
NORMA 37 – Quebra de Confidencialidade .....	18
NORMA 38– Interrupção dos Serviços por parte do Utente.....	18
NORMA 39 – Interrupção dos Serviços por parte da Entidade Gestora .....	19
<b>Secção 6 - Participação Familiar – Custo de serviço .....</b>	<b>19</b>
NORMA 40 Tabela de Participação Familiar .....	19
NORMA 41 – Pagamento das Consultas .....	21
NORMA 42 - REDUÇÕES DA PARTICIPAÇÃO FAMILIAR.....	22
NORMA 43 - AUSÊNCIAS.....	22
<b>SECÇÃO 7- Política de Privacidade EMDIIP .....</b>	<b>22</b>
NORMA 44 – Política de Privacidade.....	22
<b>NORMA 45– Dados Sujeitos a Tratamento.....</b>	<b>23</b>
<b>NORMA 46– Entidade Tratadora dos Dados .....</b>	<b>23</b>
<b>NORMA 47– Direitos do Titular dos Dados.....</b>	<b>23</b>
<b>NORMA 48– Prazos de Armazenamento dos Dados.....</b>	<b>23</b>
<b>NORMA 49–Consentimento do Titular dos Dados .....</b>	<b>24</b>
<b>SECÇÃO 8 - DISPOSIÇÕES FINAIS.....</b>	<b>24</b>
NORMA 50 - Alterações a este regulamento.....	24



NORMA 51 - Entrada em vigor .....	24
NORMA 52 - Casos omissos .....	24

## SECÇÃO 1 - Da Entidade

---

### **NORMA 1 – Âmbito da Aplicação**

A Instituição Particular de Solidariedade Social, designada por Equipa Móvel de Desenvolvimento Infantil e Intervenção Precoce (EMDIIP), está registada desde 30 de julho de 2009, no livro n.º13 das Associações de Solidariedade Social, a fls. 23 verso e 24, sob o registo n.º 38/10. O presente Regulamento estabelece a forma de intervenção, organização e funcionamento da Equipa Terapêutica de Desenvolvimento Infantil e Intervenção Precoce, adiante designada **CLIP** e rege-se pelas seguintes normas:

### **NORMA 2 - Legislação Aplicável**

Os princípios legislativos pelos quais se regem os serviços da CLIP são:

- Estatutos EMDIIP
- Decreto-Lei 172-A/2014 de 14 de novembro;
- Convenção Coletiva de Trabalho entre a CNIS e a FNSTFPS;

### **NORMA 3 - Objetivos do Regulamento**

1. O Presente Regulamento Interno de Funcionamento visa:
  - a) Promover o respeito pelos direitos dos utentes e demais interessados;
  - b) Assegurar a divulgação e o cumprimento das regras de funcionamento da CLIP;
  - c) Promover a participação ativa das famílias ao nível da gestão desta resposta social.
2. O presente regulamento será apresentado a todas as famílias no ato da admissão;

## SECÇÃO 2 - Direitos e Deveres da Instituição

---

5

### **NORMA 4 - Direitos da Instituição**

Sem prejuízo das regras genericamente estabelecidas neste Regulamento, a Instituição tem ainda os seguintes **direitos**:

- a) A lealdade e respeito por parte das famílias;
- b) Exigir o cumprimento do presente Regulamento;
- c) Receber as participações mensais e outros pagamentos devidos, nos prazos fixados;
- d) Gerir o pessoal, nomeadamente escalas de serviços, tendo em consideração a conveniência para os serviços;
- e) Alterar o Regulamento Interno e regras de funcionamento, sempre que se justifique, dando o posterior conhecimento às famílias
- f) Gerir e priorizar a Lista de Espera;
- g) Imputar à família as despesas inerentes aos danos e/ou prejuízos provocados voluntariamente pela mesma.

### **NORMA 5 - Deveres da instituição**

Sem prejuízo das regras genericamente estabelecidas neste regulamento, a Instituição tem ainda os seguintes **deveres**:

- a) Garantir a qualidade dos serviços prestados;
- b) Garantir a prestação dos cuidados adequados à satisfação das necessidades das famílias;
- c) Garantir privacidade às famílias, e o sigilo e confidencialidade de toda a informação;

- d) Conservar os processos individuais organizados e reservados, preservando a sua confidencialidade;
- e) Possuir livro de reclamações;
- f) Manter os espaços limpos e asseados;
- g) Desenvolver atividades tendo em conta o interesse e pertinência para as famílias;
- h) Contratar pessoal com formação adequada à prestação de serviços;
- i) Proporcionar formação contínua aos colaboradores para que estes possam atualizar conhecimentos e melhorar a prestação de serviços;
- j) Dar resposta às reclamações, em tempo útil, de acordo com a gravidade da situação;
- k) Disponibilizar o presente regulamento.

## SECÇÃO 3

### DIREITOS E DEVERES DOS VOLUNTÁRIOS

---

#### **NORMA 6 - DIREITOS DOS VOLUNTÁRIOS**

São direitos dos Voluntários:

- a) Desenvolver o seu trabalho voluntário de acordo com os seus conhecimentos, experiências e motivações;
- b) Ter acesso a programas de formação inicial e contínua.
- c) Receber apoio no desempenho do seu trabalho voluntário com acompanhamento e avaliação técnica.
- d) Ter um ambiente de trabalho favorável e em condições de higiene e segurança.
- e) Participação das decisões que dizem respeito ao seu trabalho.
- f) Ser reconhecido pelo trabalho que desenvolve com acreditação e certificação.
- g) Acordar com a organização promotora um programa de voluntariado, que regule os termos e condições do trabalho que vai realizar.

6

#### **NORMA 7 - DEVERES DOS VOLUNTÁRIOS**

São deveres dos voluntários **para com os Utentes:**

- a) Respeitar a vida privada;
- b) Respeitar as convicções ideológicas, religiosas e culturais;
- c) Guardar sigilo sobre assuntos confidenciais;
- d) Usar de bom senso na resolução de assuntos imprevistos, informando os respetivos responsáveis;
- e) Atuar de forma gratuita e interessada, sem esperar contrapartidas e compensações patrimoniais;
- f) Contribuir para o desenvolvimento pessoal e integral;
- g) Garantir a regularidade do exercício do trabalho voluntário.

São deveres dos voluntários **para com a Instituição:**

- a) Ter conhecimento do presente regulamento;
- b) Conhecer e respeitar os estatutos e o funcionamento da organização, bem como as normas dos respetivos programas e projetos;
- c) Atuar de forma diligente, isenta e solidária;
- d) Zelar pela boa utilização dos bens e meios postos ao seu dispor;
- e) Participar em programas de formação para um melhor desempenho do seu trabalho;
- f) Dirimir conflitos no exercício do seu trabalho de voluntário;
- g) Garantir a regularidade do exercício do trabalho voluntário;
- h) Não assumir o papel de representante da organização sem seu conhecimento ou prévia autorização;
- i) Utilizar devidamente a identificação como voluntário no exercício da sua atividade.
- j) Informar a instituição com a maior antecedência possível sempre que pretenda interromper ou cessar o trabalho voluntário.

São deveres dos voluntários **para com os colaboradores da instituição:**

- a) Cooperar com os colaboradores da instituição, potenciando a sua atuação no âmbito de partilha de informação e em função das orientações técnicas inerentes ao respetivo domínio de atividade;
- b) Contribuir para o estabelecimento de uma relação fundada no respeito pelo trabalho que cada um compete desenvolver.

## SECÇÃO 4- Da Resposta Social

---

### **NORMA 8 - Conceito**

A CLIP integra um conjunto de serviços de auxílio e apoio direto e indireto às famílias do concelho de Oeiras, Sintra, Cascais, Lisboa e Amadora. Assim, desenvolve uma intervenção integrada e transdisciplinar, baseada nos pilares principais da visão sistémica da criança e do jovem. Trata-se de um serviço de apoio especializado às crianças e jovens, vocacionado para a promoção do desenvolvimento humano, autonomização e capacitação da pessoa humana.

### **NORMA 9 - Capacidade**

A CLIP da Instituição EMDIIP tem capacidade para apoiar 200 famílias.

### **NORMA 10 - Âmbito da Ação**

A CLIP tem como âmbito da sua ação o concelho de Oeiras, Cascais, Lisboa, Amadora e Sintra.

### **NORMA 11 - Instalações**

1. A CLIP tem as suas instalações na Avenida dos Bombeiros Voluntários de Oeiras, Quinta da Quintã, 1º Piso, 2780-278 Oeiras.
2. A CLIP pode ainda desenvolver ações noutra espaço próprio da EMDIIP ou cedido por terceiros a esta.

7

### **NORMA 12 - Destinatários**

A CLIP destina-se a crianças e jovens dos 0 aos 18 anos que apresentem alterações do desenvolvimento, ou que estejam em risco de as vir a manifestar, por fatores biológicos ou sociais.

### **NORMA 13 – Objetivos da CLIP**

#### **Objetivos Gerais**

A CLIP é um serviço de apoio à criança e jovem, diferenciado e de qualidade, complementar aos serviços existentes na comunidade, atuando no âmbito da intervenção terapêutica ao nível da promoção do desenvolvimento, autonomização e capacitação da pessoa humana.

Assim, são objetivos gerais da CLIP:

- a) Promoção do desenvolvimento Infantil;
- b) Promoção do sucesso escolar;
- c) Apoio à vida autónoma;
- d) Capacitação e autonomização da criança e jovem através da intervenção terapêutica
- e) Reforçar as competências pessoais dos intervenientes no sistema familiar e das crianças e jovens através de uma abordagem integrada dos recursos da comunidade;
- f) Contribuir para a autonomia das famílias.

### **NORMA 14 – Recursos Humanos**

1. A CLIP conta com uma equipa especializada que dará apoio nas áreas da Reabilitação Psicomotora, Psicologia, Terapia da Fala e Terapia Ocupacional;
2. Podem integrar a CLIP indivíduos que realizem estágio profissional ou curricular no serviço, com formação específica nas áreas técnicas da EMDIIP, a quem é disponibilizada

formação prática e supervisão. A CLIP pode ainda, em momentos específicos, contar com a colaboração de outros elementos intra ou extra instituição que com ela se disponham a colaborar, nomeadamente no âmbito do voluntariado.

## **NORMA 15 - Funcionamento**

1. O horário de funcionamento da CLIP decorrerá de segunda a sexta, entre as 08H00 e as 20H00;
2. Estará encerrado nos dias de feriados nacionais e/ou municipal;
3. Poderá praticar outros horários, desde que se mostrem mais adequado às famílias e/ou à atividade a desenvolver.

## **NORMA 16 – Organização da CLIP**

### **1. Serviços Prestados pela CLIP**

- 1.1. Atividade Motora adaptada;
- 1.2. Apoio Psicopedagógico;
- 1.3. Dinâmicas de Grupo;
- 1.4. Psicologia Clínica;
- 1.5. Reabilitação Psicomotora;
- 1.6. Terapia da Fala;
- 1.7. Massagem terapêutica infantil;
- 1.8. Programa de acompanhamento de bebés prematuros;
- 1.9. Programas específicos de Intervenção de Leitura e Escrita;
- 1.10. Rastreios de Desenvolvimento- com vista a despistar necessidade de avaliação mais profunda;
- 1.11. Avaliação do Desenvolvimento – com recurso a testes de desenvolvimento, com vista ao levantamento do perfil de desenvolvimento da criança e aferir da necessidade de avaliação;
- 1.12. Outros serviços que a Direção assim disponibilize.

8

### **2. Constituição da CLIP**

A CLIP é constituída por profissionais de várias áreas, especificamente Reabilitação Psicomotora, Terapia da Fala, Psicologia e Terapia Ocupacional. Estes profissionais foram designados e contratados especificamente pela e para a EMDIIP.

### **3. Competências da CLIP**

No exercício das suas funções, compete à CLIP:

- 3.1. Selecionar as situações a apoiar em função da avaliação e dos critérios de elegibilidade;
- 3.2. Elaborar, organizar e atualizar o processo individual de cada criança, de acordo com o presente regulamento;
- 3.3. Identificar os recursos locais e articular com os serviços;
- 3.4. Identificar as competências e necessidades das crianças e das famílias;
- 3.5. Orientar as famílias na utilização dos recursos da comunidade, reforçando as suas próprias capacidades;
- 3.6. Definir as prioridades de atuação;
- 3.7. Encaminhar e acompanhar o processo de transição da criança para as estruturas educativas da comunidade;
- 3.8. Promover o encaminhamento das crianças numa fase posterior à intervenção.

#### **4. Elementos da CLIP**

São considerados elementos da CLIP todos os profissionais que assim sejam considerados pela Direção EMDIIP através de qualquer vínculo legal de trabalho.

#### **5. Competências dos Elementos da CLIP**

São competências dos elementos da CLIP:

- 5.1. Responsabilizar-se pelos casos a si atribuídos pela Direção Técnica;
- 5.2. Organizar o dossier individual de cada caso de que é responsável;
- 5.3. Reunir sempre que necessário com os restantes intervenientes no caso nomeadamente docentes, Técnicos, profissionais de saúde e educação;
- 5.4. Estabelecer contato regular com a família para troca de informação e esclarecimento de dúvidas;
- 5.5. Apresentar questões à Direção Técnica;
- 5.6. Realizar e organizar os relatórios de avaliação;
- 5.7. Apoiar os demais membros da CLIP, sempre que forem solicitados;
- 5.8. Receber apoio dos demais membros da CLIP, sempre que o solicitarem;
- 5.9. Responder perante a Direção Técnica ou estruturas hierarquicamente superiores;
- 5.10. Zelar pelo bom nome da Instituição EMDIIP;
- 5.11. Cumprir os deveres éticos e deontológicos para com todos os beneficiários da EMDIIP e demais profissionais;
- 5.12. Comunicar à Direção Técnica todos os assuntos que julgue importantes para as boas práticas da sua função;
- 5.13. Receber de todos os restantes membros da CLIP o respeito moral, ético e profissional exigido;
- 5.14. Apresentar à Direção Técnica todos os casos que julgue beneficiários dos serviços e apoios da Instituição EMDIIP;
- 5.15. Marcar presença em todas as reuniões convocadas pela Direção Técnica;
- 5.16. Utilizar, de forma cuidada, o material disponibilizado pela Instituição EMDIIP, respondendo perante dano ou perda do mesmo;
- 5.17. Solicitar à Direção Técnica os materiais necessários à boa prática da sua atividade.

#### **NORMA 17 – Direção Técnica da CLIP**

A Direção Técnica é um elemento que estabelece a ligação entre a Direção EMDIIP e a CLIP, tem como principal função promover os objetivos e missão da CLIP, por orientação da Direção EMDIIP e em articulação com a equipa técnica, propondo sugestões apresentadas pela CLIP à Direção e vice-versa, bem como responder perante a Direção e demais Órgãos Sociais pelo funcionamento da CLIP.

##### **1. Competências do Direção Técnica**

Para além de todas as funções para as quais seja destacado pela Direção, são competências do Direção Técnica:

- 1.1. Estudar, organizar e dirigir as atividades da CLIP;
- 1.2. Orientar, dirigir e fiscalizar a atividade segundo a legislação vigente e os planos estabelecidos, a política adotada e as normas e regulamentos existentes;
- 1.3. Desenvolver, acompanhar e aceitar os processos de candidatura e de admissão de utentes na instituição;
- 1.4. Coordenar os recursos humanos;
- 1.5. Dirigir a CLIP, assumindo a responsabilidade pela sua organização, planificação, execução, controlo e avaliação;

- 1.6. Planear a aquisição e utilização mais conveniente dos recursos humanos e materiais.

### **NORMA 18 – Princípios da Intervenção**

A intervenção da CLIP centra -se na criança ou jovem, abrangendo todo o sistema familiar, e obedece aos seguintes princípios:

- a) **Promoção dos direitos e proteção da criança e do jovem** – a intervenção tem por base a criança como sujeito de direitos que deve receber a proteção necessária ao desempenho pleno do seu papel na comunidade, garantindo o seu desenvolvimento integral;
- b) **Intervenção sistémica** – a atuação assenta numa abordagem onde prevalece o contexto em meio natural de vida baseada na proximidade e no carácter integrado e regular da intervenção, tendo em vista um conhecimento e uma visão global da estrutura e do desenvolvimento da criança;
- c) **Valorização das competências parentais** – a intervenção deve ajustar-se às especificidades e necessidades de cada família, para que esta assuma as funções parentais e incorpore as soluções mais adequadas;
- d) **Autonomia das famílias** – o modelo de intervenção implica a responsabilização das famílias na estruturação do seu próprio percurso permitindo-lhes conhecimento das problemáticas, dos fatores de risco e dos fatores de proteção e dos recursos existentes na comunidade;
- e) **Autonomia da criança e do jovem** – o modelo de intervenção implica a responsabilização da criança e do jovem, de acordo com as suas capacidades, na estruturação do seu próprio percurso permitindo-lhes conhecimento das suas próprias capacidades de fragilidades, e dos recursos existentes na comunidade;
- f) **Participação e corresponsabilização das famílias** – o processo de intervenção fomenta um papel ativo e dinâmico da família numa perspetiva de compromisso e de colaboração mútua;
- g) **Participação e corresponsabilização da criança e do jovem** – o processo de intervenção fomenta um papel ativo e dinâmico da criança e do jovem, de acordo com o seu grau de maturidade cognitiva, numa perspetiva de compromisso e de colaboração mútua;
- h) **Colaboração entre os profissionais** – o trabalho a efetuar impõe a articulação entre os profissionais envolvidos, nomeadamente entre as equipas técnicas que acompanham os utentes e as da educação e da saúde, fomentando ações partilhadas e complementares, facilitadoras do estabelecimento de relações positivas entre as famílias e a comunidade;
- i) **Intervenção mínima** – a intervenção deve ser exercida pelos profissionais cuja ação seja indispensável à avaliação e ao acompanhamento terapêutico da situação da criança e jovem, por forma a evitar-se a sobreposição de atuações na vida das famílias e das crianças ou jovens.
- j) **Privacidade** – a intervenção deve respeitar a intimidade e a reserva da vida privada da família e da criança ou do jovem;
- k) **Obrigatoriedade da informação** – a criança ou o jovem e a família têm direito a ser informados dos seus direitos, dos motivos que determinaram a intervenção e da forma como esta se processa.

## **NORMA 19 – INSCRIÇÃO**

A inscrição é realizada obrigatoriamente pelo preenchimento da ficha de sinalização da criança, em formato digital ou documental e, ainda, através do sistema *online* ([emdiip.com/inscricao](http://emdiip.com/inscricao)), onde devem estar preenchidos todos os dados solicitados.

Devem ser anexados à ficha de sinalização a seguinte informação:

1. Número de cartão de cidadão da criança e do seu representante legal;
2. Fotocópia da declaração do IRS do ano anterior e nota de liquidação;
3. Número de Identificação da Segurança Social;
4. Número Identificação Fiscal da criança e do titular das responsabilidades parentais;
5. Outros documentos solicitados pela Direção Técnica.

## **NORMA 20 – Processo de Admissão de utentes**

A admissão de novos casos rege-se pelos seguintes pontos:

1. A candidatura é apresentada à Direção Técnica, que analisará toda a documentação, de forma a elaborar a proposta geral de intervenção onde está definida a mensalidade, a intensidade e tipo de acompanhamento;
2. A proposta anteriormente mencionada deve ocorrer no prazo máximo de 5 dias úteis, prazo no qual deve ser informada a família;
3. Caso a família concorde com o contrato de prestação de serviços, será agendado reunião para início do serviço;

## **NORMA 21 – Admissão do utente**

São admitidos todos os utentes, cujo tutor legal aceite o presente regulamento, e as condições do contrato de prestação de serviços, nomeadamente a comparticipação familiar, e prazos de pagamento. A admissão das famílias é formalizada perante a aceitação escrita pelo Tutor Legal, das condições apresentadas de prestação de serviço.

### **1. Critérios de Admissão**

O acompanhamento do utente é efetivado tendo presente os seguintes critérios de admissão:

- a) Idade;
- b) Diagnóstico e perfil desenvolvimental;
- c) Situações de emergência;
- d) Encaminhamento por entidades oficiais;
- e) Lacunas ao nível do apoio por outros serviços da comunidade;
- f) Comportamentos de risco;
- g) Problemas de comportamento.

### **2. Gestão de Admissão**

1. As admissões far-se-ão após análise da sinalização onde são avaliados os critérios de priorização e seleção;
2. A utilização do serviço obriga a uma comparticipação familiar mensal.

### **3. Condições de Admissão**

Beneficiam do apoio prestado pela CLIP crianças e jovens do concelho de Oeiras, Sintra, Cascais, Amadora e Lisboa, designadamente quando:

- a) Apresentem um contexto social de risco;
- b) Apresentem alterações ao comportamento;
- c) Apresentem dificuldades na adequação ao contexto escolar;

- d) Apresentem um perfil desenvolvimental abaixo do esperado para a sua faixa etária;
- e) Necessitem de apoio à autonomização e capacitação;
- f) A família aceitou as condições de utilização dos serviços expressos na proposta geral de intervenção e demais regulamentos;
- g) Não se verifica oposição dum dos progenitores da criança.

#### **4. Período de Admissão**

A admissão pode ocorrer durante todo o ano, dependendo da existência de vagas.

#### **5. Requisitos indispensáveis para a intervenção**

O Utente, através do seu representante legal, quando encaminhado, necessita sempre de concordar e autorizar o acompanhamento, nos moldes apresentados pela Direção Técnica, de acordo com o presente regulamento.

### **NORMA 22 – Processo de Avaliação e Intervenção**

A avaliação da situação familiar constitui o primeiro momento da abordagem à família no qual se procede à recolha ou atualização de informação e análise de fatores de proteção, de risco e dinâmicas familiares, designadamente:

- 1. Características e funcionamento individual dos elementos da família;
- 2. Competências dos pais na prestação de cuidados básicos essenciais às crianças ou jovens;
- 3. Estrutura, composição e dinâmica familiar no que respeita às relações afetivas, desempenho de papéis e responsabilidades;
- 4. Formas de comunicação familiar;
- 5. Interação da família com o contexto em que se insere;
- 6. Potencial de mudança das famílias e das condições sócio -familiares.
- 7. Durante o período de avaliação podem ser tomadas as seguintes diligências:
  - a) Consultas de avaliação do desenvolvimento, nas diferentes especialidades e serviços ao abrigo da CLIP;
  - b) Encontros com a família no seu todo ou agrupando diferentes elementos do agregado familiar;
  - c) Encontros com outras figuras significativas;
  - d) Consultas e reuniões com outros agentes e instituições da comunidade;
  - e) Consulta de processos e arquivos com informação sobre o historial de acompanhamento da criança e jovem
  - f) A avaliação decorre nas instalações da CLIP;
- 8. Findo o processo de avaliação, são discutidos e definidos objetivos de intervenção, é apresentado o plano terapêutico para a criança e/ou jovem.

### **NORMA 23 – Fases de Intervenção**

As fases da intervenção devem adequar -se à respetiva modalidade de intervenção em função da situação particular de cada família e dos objetivos a alcançar. A intervenção da CLIP compreende as seguintes fases:

#### **1. Avaliação da situação familiar/ Anamnese**

A avaliação da situação familiar constitui o primeiro momento da intervenção no qual se procede à recolha ou atualização de informação e análise de fatores de proteção, de risco e dinâmicas familiares, designadamente:

- i. Características e funcionamento individual dos elementos da família;

- ii. Competências dos pais na prestação de cuidados básicos essenciais às crianças ou jovens;
- iii. Estrutura, composição e dinâmica familiar no que respeita às relações afetivas, desempenho de papéis e responsabilidades;
- iv. Formas de comunicação familiar;
- v. Interação da família com o contexto em que se insere;
- vi. Potencial de mudança das famílias e das condições sócio -familiares.

## 2. **Elaboração do Plano de Apoio Individual (PAI)**

A elaboração do PAI é efetuada pela equipa técnica da CLIP, com a participação direta da família e da criança ou jovem, de harmonia com a avaliação da situação desenvolvimento e de apoios da criança e da família. O PAI contém, designadamente:

- i. Identificação do utente;
- ii. Diagnóstico da situação atual do utente;
- iii. Diagnóstico do perfil desenvolvimental do utente;
- iv. Fatores promotores e inibidores do desenvolvimento;
- v. Fragilidades e potencialidades do utente e da sua família;
- vi. Objetivos a atingir pelo utente;
- vii. Atividades a desenvolver;
- viii. Recursos a utilizar e apoios necessários;
- ix. Tempos para a intervenção e avaliação do processo;
- x. Identificação do técnico da CLIP responsável pela intervenção,

O PAI é elaborado no prazo de um mês a contar da data de conclusão da avaliação da criança ou jovem, tem a duração de um ano, podendo, sempre que se justifique, a intervenção ser prolongada por igual período. O PAI é avaliado, em regra, semestralmente, e revisto sempre que necessário.

## 3. **Desenvolvimento e acompanhamento do PAI**

Trata-se de um processo dinâmico que engloba a monitorização e a avaliação da intervenção, permitindo:

- i. Atualizar permanentemente o diagnóstico da situação do utente;
- ii. Avaliar as relações entre a família e a criança ou o jovem;
- iii. Registar a evolução da situação do utente;
- iv. Aferir os resultados alcançados face aos objetivos definidos no PAI.
- v. A monitorização dos objetivos inscritos no PAI ocorre sempre que necessário;
- vi. Sem prejuízo do número anterior, o CLIP determina o prazo de 3 meses como período mínimo de aplicação de objetivos, pelo que qualquer avaliação aos mesmos só poderá ocorrer formalmente ao fim deste período.

## 9. **Termo da intervenção**

A intervenção cessa com o cumprimento de todos os objetivos do PAI, podendo a CLIP manter -se informado sobre a evolução e o percurso de vida do utente, sempre que este, ou o seu tutor legal, a tal não se oponha.

## **NORMA 24 – Avaliação Final da Intervenção**

1. A avaliação final é uma componente do processo de intervenção que pressupõe o conhecimento dos resultados alcançados por cada família, do grau de concretização do PAI, bem como dos efeitos da intervenção sobre o desenvolvimento pleno da criança/jovem.
2. A avaliação é efetuada pela equipa técnica com a participação direta do utente e da sua família e, quando necessário, com a colaboração de outros profissionais envolvidos na intervenção.
3. Da avaliação é elaborado relatório que reflete a causalidade que se estabelece entre a intervenção e os resultados alcançados por cada utente, o impacto das mudanças no comportamento e nas vivências no seu contexto, incluindo os elementos associados à eficácia da intervenção.

## **NORMA 25 - PROCESSO INDIVIDUAL DO UTENTE**

1. O processo individual do utente tem carácter confidencial e acesso restrito e organiza-se sob duas vertentes onde consta:
  - 1.1. **Processo Administrativo:**
    - 1.1.1. Ficha de inscrição (modelo sitio da internet [www.emdiip.com/inscricao](http://www.emdiip.com/inscricao))
    - 1.1.2. Identificação do profissional de saúde de referência e respetivos contactos em caso de emergência, bem como a informação médica necessária (dieta, medicação, alergias e outras);
    - 1.1.3. Montante da comparticipação familiar e identificação do responsável ou responsáveis pelo respetivo pagamento;
    - 1.1.4. Folha de cálculo do RPC e documentação de base;
    - 1.1.5. A referenciação da conta-corrente relativa ao registo contabilístico dos créditos e débitos de cada utente;
    - 1.1.6. Registo da cessação do contrato, com indicação da data e o motivo da cessação do contrato, anexando os documentos comprovativos (documento de rescisão de contrato ou outros);
    - 1.1.7. Cópia do documento de prova de aceitação das condições de prestação de serviços;
    - 1.1.8. Outras informações de interesse.
  - 1.2. **Processo Terapêutico:**
    - 1.2.1. Ficha de Inscrição;
    - 1.2.2. Dados de identificação do utente e do(s) seu(s) tutor(es) legal(is);
    - 1.2.3. Identificação, endereço postal, endereço eletrónico e contactos da(s) pessoa (s) de referência do utente (familiar, representante legal, ou outros), em caso de emergência;
    - 1.2.4. PAI e respetivas revisões; monitorizações e avaliações;
    - 1.2.5. Registo de apoio terapêutico;
    - 1.2.6. Registo de reuniões e atendimentos à família;
2. O Utente e/ou seu representante legal pode, a qualquer altura, consultar o seu Processo Individual;
3. Cada processo individual é atualizado regularmente, garantindo o registo permanente da informação.

## **NORMA 26 – ACEITAÇÃO DAS CONDIÇÕES DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS**

1. No ato da admissão o tutor legal do utente terá de aceitar de forma inequívoca as condições da prestação de serviço.
2. A exposição das condições será remetida à família via correio eletrónico, para o endereço do qual rececionou a inscrição ou outra comunicação.
3. Serão indicados os meios de pagamento, o valor de casa sessão, o serviço prestado e ainda a apresentação do presente regulamento.
4. A aceitação será feita pela família através da resposta positiva à comunicação referida no ponto anterior.
5. Sempre que se verifique alteração nos elementos referidos no número 2 haverá lugar à a nova prova de aceitação, nos termos do número anterior.

## **NORMA 27 – CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS – PROCESSOS A INICIAR A PARTIR DE 1 DE DEZEMBRO DE 2018**

1. No ato da admissão o tutor legal do utente terá de aceitar de forma inequívoca as condições da prestação de serviço.
2. A aceitação dos termos de prestação de serviços é realizada através da assinatura dum contrato de prestação de serviços.
3. O Contrato de prestação de serviços indicará os serviços contratualizados, o valor de cada sessão, a identificação da criança que beneficiará do serviço, e a remissão para o regulamento de funcionamento em vigor.
4. O contrato de prestação de serviços será assinado antes do início dos serviços.
5. O contrato de prestação de serviços será assinado em reunião presencial com o coordenado de caso, no primeiro momento do processo.
6. Sempre que se verifique alteração às condições do contrato de prestação de serviços, as mesmas são comunicadas e aceites por escrito, via e-mail, ou por assinatura de adenda.

## **NORMA 28 – Coordenador de Caso**

O coordenador de caso é a pessoa responsável por planear e coordenar o PAI e as suas demais ações. É ainda responsável pela elaboração e organização do processo individual.

Para cada criança/família será designado, pela Direção Técnica, um responsável de caso de acordo com as problemáticas/necessidades identificadas.

São competências do responsável de caso:

1. Efetuar o levantamento das necessidades da família, apresentando-as à equipa técnica, de forma a avaliar a situação e definir medidas de apoio a implementar;
2. Elaborar e implementar o plano de apoio individual com a família, assim como, com outros Técnicos intervenientes;
3. Garantir a articulação dos apoios a prestar e a divulgação da informação recebida das diversas fontes;
4. Apresentar nas reuniões da CLIP uma síntese do trabalho desenvolvido, com indicação dos aspetos mais pertinentes (dúvidas, medidas, recursos, encaminhamentos) que julgue adequados a cada caso;

5. Fazer o encaminhamento para outros serviços, em colaboração com a Técnica de Serviço Social, assegurando as condições necessárias a uma resposta adequada;
6. Manter organizados e atualizados os processos terapêuticos dos casos atribuídos.

## SECÇÃO 5 – Direitos e Deveres

---

### **NORMA 29- Direitos do utente (através do seu representante legal)**

- a) Conhecer as normas de funcionamento do serviço;
- b) Ver salvaguardada a sua privacidade e direito à confidencialidade;
- c) Ser informada de todos os procedimentos e ações a adotar pela equipa para poder dar o seu consentimento;
- d) Manter-se informada sobre o processo de avaliação e intervenção, bem como ser ouvida de forma respeitosa;
- e) Ser apoiada nos esforços a desenvolver, tendo em vista os objetivos definidos nos compromissos de mudança;
- f) Ser informada sobre os seus direitos e os seus deveres sociais e cívicos;
- g) Terminar com a intervenção sempre que a equipa não cumprir com as ações e atividades acordadas nos compromissos de avaliação e intervenção;
- h) Consultar os documentos produzidos sobre a família a propósito do acompanhamento da CLIP.

### **NORMA 30 Deveres do utente (através do seu representante legal)**

- a) Manter relações cordiais com a equipa;
- b) Informar da sua disponibilidade e colaborar com a equipa na marcação de sessões de intervenção;
- c) Informar da indisponibilidade para comparecer na sessão programada nos termos do respetivo regulamento, sob pena de aplicação do pagamento a que refere o nº4 da norma 42;
- d) Cumprir com os termos negociados nos compromissos de avaliação e mudança;
- e) Facultar informação pertinente para a intervenção da equipa da CLIP;
- f) Comunicar à equipa o seu parecer sobre o processo de avaliação e intervenção.

### **NORMA 31 Direitos da CLIP**

- a) Ver salvaguardada a sua segurança durante a intervenção;
- b) Dispor de condições físicas e logísticas adequadas ao exercício das suas funções;
- c) Dispor de formação pertinente e continuada, supervisão e acompanhamento;
- d) Terminar o acompanhamento sempre que as condições negociadas e contratualizadas com as famílias não forem cumpridas, após discussão em sede de reunião de Equipa Técnica.

### **NORMA 32- Deveres da CLIP**

- a) Estudar e planificar a intervenção a realizar junto das famílias;
- b) Organizar e manter atualizados os processos familiares;
- c) Manter uma postura de respeito para com a família;
- d) Reconhecer, validar, ampliar e reforçar as competências já existentes na família;

- e) Manter as famílias informadas de todos os seus direitos e deveres, todos os procedimentos a adotar e possíveis consequências, positivas e negativas, dos mesmos;
- f) Obter consentimento informado da família para qualquer ação a iniciar;
- g) Informar a família sobre os limites à confidencialidade;
- h) Agir de forma eticamente apropriada e de acordo com os códigos deontológicos que enquadram as atividades profissionais;
- i) Manter-se informada e atualizada relativamente a avanços científicos e suas aplicações práticas;
- j) Avaliar continuamente a sua prática e adotar ações corretivas em situações de impasse e dificuldade em dar resposta a um pedido da família;
- k) Agir sempre tendo em vista o superior interesse da criança e do jovem e a sua proteção e bem-estar;
- l) Esclarecer qualquer dúvida das famílias, indagar sobre fontes de insatisfação e tratar eventuais reclamações;
- m) Informar a família sobre os seus direitos e deveres sociais e cívicos;
- n) Elaborar relatórios e estatísticas;
- o) Respeitar o sigilo profissional.

### **NORMA 33 – Regras de Comportamento e Civismo**

As famílias estão impedidas, dentro das instalações da EMDIIP, de:

- a) Fumar;
- b) Ingerir bebidas alcoólicas;
- c) Possuir qualquer objeto considerado arma;
- d) Faltar ao respeito a qualquer utente ou colaborador da Instituição EMDIIP;
- e) Partir, destruir ou danificar os materiais da Instituição EMDIIP;
- f) Ter comportamentos violentos que ponham em risco a sua segurança, a dos outros utentes ou dos colaboradores da Instituição EMDIIP.

### **NORMA 34 – Situações de Negligência, Abusos e Maus-Tratos**

Os maus-tratos são inadmissíveis e intoleráveis. Os maus-tratos fragilizam quem os sofre, assim como afetam diretamente a qualidade de vida do utente. Assim que ocorrer uma situação de maus-tratos o Responsável pelo CLIP ou quem dela se aperceber, deverá obrigatoriamente comunicar a situação ao seu superior hierárquico.

#### **Tratamento das situações de negligência, abusos e maus-tratos**

##### *1. Colaboradores em relação aos utentes*

Em situações de abuso de poder, negligência ou maus-tratos por parte dos colaboradores aos utentes, é levantado um processo de averiguações e conseqüente procedimento disciplinar, em casos de comprovada responsabilidade, dependendo o mesmo da gravidade do ocorrido, nos termos da legislação em vigor. No limite, o colaborador pode ser alvo de despedimento com justa causa.

##### *2. Entre Utentes*

Em situações de abuso de poder, negligência ou maus-tratos entre utentes, o Responsável pelo CLIP, ou outro colaborador presente, deverá acalmar, no momento, a situação. Se o utente reiterar esse comportamento, poderá ser convidado a sair das instalações da CLIP. Se

ainda assim o utente não respeitar as indicações dos colaboradores, no limite, é chamada a PSP local. Posteriormente será discutido o incidente em reunião de equipa técnica.

### 3. *Do utente para com os colaboradores*

Em situações de maus-tratos do(s) utentes(s) aos colaboradores, o Responsável da CLIP deve diligenciar no sentido de evitar a continuação dessa situação, acalmando o utente. Se o utente reiterar esse comportamento, poderá ser convidado a sair das instalações da CLIP. Em situações de agressão, a ocorrência será comunicada às Autoridades.

### 4. *Entre os Familiares/Outros Elementos e os Utentes*

Em situações de abuso de poder, negligência ou maus-tratos na família, o Responsável ficará encarregue de registar no Processo Individual do utente e reportar superiormente a ocorrência, sendo este facto comunicado às autoridades e/ou outras entidades competentes, em situações devidamente justificáveis.

## **NORMA 35 – Livro de Reclamações**

A CLIP possui Livro de Reclamações de acordo com a legislação em vigor e que se encontra disponíveis nas referidas instalações da CLIP.

## **NORMA 36 – Sugestões e/ou Reclamações**

- a) Os utentes poderão apresentar sugestões e/ou reclamações, opiniões que serão sempre levadas em linha de conta, desde que construtivas;
- b) Disponibiliza-se uma caixa de sugestões e/ou reclamações onde o utente poderá colocar as suas sugestões e/ou propostas de melhoria;
- c) As reclamações que os utentes entendam como necessárias, deverão ser dirigidas por escrito à Direção da EMDIIP;

## **Tratamento de sugestões e/ou reclamações**

- d) Quando surge uma sugestão e/ou reclamação por parte do agregado familiar, esta é tratada pela Direção Técnica da CLIP que elabora um relatório com a análise da situação, e encaminha para a Direção da EMDIIP, juntamente com uma proposta de atuação;
- e) Haverá posteriormente lugar a uma comunicação ao reclamante sobre o resultado da sua sugestão e/ou reclamação.

## **NORMA 37 – Quebra de Confidencialidade**

1. Toda a informação relativa ao utente e sua família que seja facultada será de carácter confidencial e apenas utilizada nos serviços técnicos da EMDIIP, que intervém diretamente no processo da família;
2. Em caso de quebra da confidencialidade a Direção EMDIIP diligencia o necessário no sentido de restabelecer, e se for o caso, penalizar o responsável pela situação.

## **NORMA 38 – Interrupção dos Serviços por parte do Utente**

Neste regulamento é contemplada a possibilidade do utente rescindir por vontade própria os serviços. Este aspeto rege-se por:

1. Caso a desistência do serviço seja fundamentada pela prática, provada, de atos por parte do Colaborador ou qualquer organismo da Instituição EMDIIP, que lesem o utente na sua vertente pessoal, social ou económica, violem este regulamento, os Estatutos, ou a Lei, fica o utente liberto de qualquer acordo celebrado com a Instituição EMDIIP e qualquer uma das suas valências, ficando liberto da liquidação da mensalidade

referente ao mês da ocorrência. Caso a mesma já tenha sido liquidada é obrigatória a devolução da mesma.

2. O pedido de cessação do serviço deve ser feito por escrito ao Direção Técnica, sendo válida, para os efeitos das alíneas anteriores, à data de receção do mesmo por parte do Direção Técnica.

### **NORMA 39 – Interrupção dos Serviços por parte da Entidade Gestora**

Neste regulamento é contemplada a possibilidade da Instituição cessar a prestação dos serviços ao utente. Este aspeto rege-se por:

1. Ato provado de práticas por parte do utente que prejudiquem o bom nome da Instituição ou que a lesem na vertente económica ou material;
2. Ato provado de práticas por parte do utente que lesem Colaboradores ou outros organismos da Instituição na sua vertente pessoal, social, física, material ou económica.
3. Ato provado de práticas por parte do utente que violem este regulamento, os estatutos ou a Lei.
4. O não pagamento da prestação dos serviços no prazo estipulado para o efeito neste regulamento.
5. Qualquer prática referida anteriormente obriga à cessação imediata dos serviços, ficando o utente sujeito ao pagamento dos serviços de que usufruiu. O utente fica ainda sujeito a toda e qualquer medida judicial acionada pela Instituição.
6. A comunicação da cessação da prestação de serviços é realizada por carta postal registada para a morada do utente ou pelo endereço de correio eletrónico utilizado no momento da inscrição e admissão.

## **Secção 6 - Comparticipação Familiar – Custo de serviço**

### **NORMA 40 Tabela de Comparticipação Familiar**

1. Considera-se comparticipação familiar, o valor pago pela utilização dos serviços e equipamentos sociais, determinado em função da percentagem definida para cada resposta social, a aplicar sobre o rendimento *per capita* do agregado familiar;
2. As comparticipações familiares são pagas durante os meses em que decorre o plano terapêutico aceite pela família, em função do número de sessões/consultas/reuniões realizadas.
3. Para além do utente da resposta social, integra o agregado familiar, o conjunto de pessoas ligadas entre si, por vínculo de parentesco, afinidade, ou outras situações, desde que vivam em economia comum;
4. As comparticipações familiares a pagar pelos utentes são determinadas com a aplicação de uma percentagem sobre o rendimento *per capita*, conforme a modalidade de serviço utilizada, de acordo com o Regulamento das comparticipações familiares devidas pela utilização dos serviços e equipamentos sociais das Instituições Particulares de Solidariedade Social, da Direção Geral da Segurança Social, sujeitas às atualizações anuais.
5. Para efeitos de determinação do montante de rendimento do agregado familiar, consideram-se os seguintes **rendimentos**:
  - a) Do trabalho dependente;
  - b) Do trabalho independente – rendimentos empresariais e profissionais;
  - c) De Pensões (velhice, invalidez, sobrevivência, aposentação, reforma, ou outras de idêntica natureza, rendas temporárias ou vitalícias, prestações a cargo de companhias de seguros ou de fundos de pensões e as pensões de alimentos);

- d) De prestações sociais (exceto as atribuídas por encargos familiares e por deficiência);
  - e) Bolsas de estudo e formação (exceto as atribuídas para frequência e conclusão, até ao grau de licenciatura);
  - f) Prediais;
  - g) De capitais;
  - h) Outras fontes de rendimento
6. Para efeitos de determinação do montante de rendimento disponível do agregado familiar, consideram-se as seguintes **despesas fixas**:
- a) O valor das taxas e impostos necessários à formação do rendimento líquido;
  - b) Renda de casa ou prestação devida pela aquisição de habitação própria e permanente;
  - c) Despesas com transportes, até ao valor máximo da tarifa de transporte da zona de residência;
  - d) Despesas com saúde e aquisição de medicamentos de uso continuado em caso de doença crónica.
7. O **cálculo do rendimento per capita** do agregado familiar é realizado de acordo com a seguinte fórmula:
- $$RC = \frac{RAF/12 - D}{N}$$
- Sendo:
- RC = Rendimento *per capita* mensal
  - RAF = Rendimento do agregado familiar (anual)
  - D = Despesas Fixas
  - N = Número de elementos do agregado familiar
8. A Prova dos rendimentos do agregado familiar é feita mediante a apresentação dos seguintes documentos:
- a) Declaração de IRS e respetiva nota de liquidação;
  - b) Declarações da Autoridade Tributária e Aduaneira (Rendimentos Prediais);
  - c) Recibos de Vencimento, Pensões, Prestações Sociais;
  - d) Outros documentos relevantes e que comprovem os rendimentos e as despesas do agregado familiar.
9. A comparticipação familiar mensal é determinada pela aplicação de escalões de preço de consulta (reunião, sessão, consulta) em função do rendimento *per capita*, conforme discriminado no seguinte quadro:

Escalões	Min RPC €	Max RPC €	Custo Consulta €
<b>1</b>	0	139,5	17,5
<b>2</b>	140	232,5	20
<b>3</b>	233	325,5	22,5
<b>4</b>	326	465	25
<b>5</b>	466	697,5	27,5
<b>6</b>	698	----	32,5

10. Os custos das consultas apresentados na tabela anterior referem-se a **sessões** de acompanhamento individual, com duração média de **45 minutos cada**, a **reuniões/entrevistas à família e a reuniões** com outras entidades relevantes para o processo.
11. Os programas específicos de intervenção têm um custo próprio, de acordo com o afixado pela Direção e disponível em [www.emdiip.com](http://www.emdiip.com)

12. Nas situações de consulta de **avaliação** a tabela de custos é a seguinte:

<b>Entidade Parceira<sup>1</sup>:</b>	20€ por consulta
<b>S/ Entidade Parceira:</b>	30€ por consulta

- a) **Por avaliação** entende-se as sessões/entrevistas agendadas ao abrigo da proposta geral de intervenção no âmbito de avaliação, para aplicação de protocolos de avaliação, com vista à aferição de perfil de desenvolvimento da criança/jovem.

13. Nas situações de consulta de **rastreios** a tabela de custos é a seguinte:

- a) Por rastreio entende-se a aplicação da grelha de observação própria da CLIP, para aferir da necessidade de despistar situações problema, e de prosseguir para uma avaliação.

<b>Entidade Parceira<sup>1</sup>:</b>	Gratuito
<b>S/ Entidade Parceira:</b>	10€

14. Os valores praticados nos processos em acompanhamento à data de aprovação do presente regulamento, mantêm-se inalterados, até nova revisão do valor do RPC.

## **NORMA 41 – Pagamento das Consultas**

### **1. Formas de pagamento**

O pagamento das consultas é feito mensalmente e processa-se por uma das seguintes formas:

- Numerário – Pago na sede EMDIIP e recebido pela Direção Técnica.
- Cheque – À ordem de EMDIIP
- Transferência bancária – Através do NIB 0035 0044 00070 8383 3030
- Débito Direto;

### **2. Prazos de pagamento para processos em acompanhamento anterior a 1 de janeiro de 2019**

- De acordo com o anteriormente referido, os prazos de pagamento são de 8 dias, com lançamento de fatura na última semana do mês a que diz respeito.
- O atraso do pagamento obriga a um acréscimo de 2% ao valor da mensalidade por cada dia de atraso.
- O atraso no pagamento da comparticipação mensal superior a 10 dias úteis a contar da data de vencimento, leva à suspensão dos serviços.
- Para efeitos de suspensão é o utente informado da irregularidade de pagamentos, e à necessidade dos regularizar;
- O aviso de suspensão é emitido 5 dias úteis após expirado o prazo de pagamento.

<sup>1</sup> Por entidade parceira entende-se todas aquelas que se encontram protocoladas para o devido efeito com a EMDIIP.IPSS e divulgadas em [www.emdip.com/tabela-de-custos](http://www.emdip.com/tabela-de-custos)

### 3. Prazos de pagamento para processos que iniciaram acompanhamento a 1 de janeiro de 2019

- a) De acordo com o anteriormente referido, os prazos de pagamento são de 8 dias, com lançamento de fatura no primeiro dia útil do mês a que dizem respeito.
- b) O atraso do pagamento obriga a um acréscimo de 2% ao valor da mensalidade por cada dia de atraso.
- c) O atraso no pagamento da comparticipação mensal superior a 10 dias úteis a contar da data de vencimento, leva à suspensão dos serviços.
- d) Para efeitos de suspensão é o utente informado da irregularidade de pagamentos, e à necessidade dos regularizar;
- e) O aviso de suspensão é emitido 5 dias úteis após expirado o prazo de pagamento.

### NORMA 42 - REDUÇÕES DA COMPARTICIPAÇÃO FAMILIAR

Haverá redução da comparticipação familiar mensal nas seguintes situações:

1. **Redução de 10%** - Em caso de parceria em vigor, de acordo com o constante em [www.emdiip.com/apoios-parcerias](http://www.emdiip.com/apoios-parcerias)
2. **Redução de 10%** - Sempre que se verifique a frequência da mesma resposta social por mais de que um elemento do agregado familiar.

### NORMA 43 - AUSÊNCIAS

1. Deve o utente comunicar diretamente à Direção Técnica, mesmo que seja pelo telefone, até às 18.00h do dia anterior à sua ausência, caso não seja possível com maior antecedência;
2. Os períodos de ausência superiores a 5 dias consecutivos devem ser comunicados à Direção Técnica com a maior antecedência possível.
3. No caso de não aviso de ausência, e perante a deslocação do técnico ao local da sessão, a mesma será cobrada no valor correspondente a 60% do custo determinado.

## SECÇÃO 7- Política de Privacidade EMDIIP

---

### NORMA 44 – Política de Privacidade

1. De acordo com os dados pessoais da Política geral de proteção de dados (RGPD) da UE, é definido como: “Qualquer informação relativa a uma pessoa singular identificada ou identificável (“ titular da informação ”); uma pessoa singular identificável é aquela que pode ser identificado, direta ou indiretamente, em particular por referência a um identificador, como um nome, um número de identificação, dados de localização, um identificador online ou a um ou mais fatores específicos do físico, fisiológico, identidade genética, mental, económica, cultural ou social dessa pessoa natural “.
2. Na observância duma Política de Privacidade que defenda o titular dos dados, e lhe atribua o conhecimento de todo o tratamento que é realizado, a segurança dos seus dados, e ainda a possibilidade de alterar, corrigir, eliminar ou portar os dados cedidos referidos no presente Regulamento, a EMDIIP assume todos os mecanismos de segurança e gestão dos dados, na defesa do seu titular.

### **NORMA 45– Dados Sujeitos a Tratamento**

1. Ao abrigo do presente regulamento de Funcionamento da CLIP serão tratados os seguintes dados para cumprimento das disposições contratuais e demais imposições legais:
  - a) Nome da criança;
  - b) Número de Identificação Civil da Criança (número de Cartão de Cidadão, Passaporte, Número de Título de Residência ou Outro);
  - c) Número de Identificação Fiscal da Criança;
  - d) Número de Beneficiário da Segurança Social da Criança;
  - e) Data de Nascimento da Criança;
  - f) Morada da Criança;
  - g) Informação Escolar da Criança;
  - h) Informação de Saúde e Desenvolvimento da Criança;
  - i) Nome do Titular das Responsabilidades Parentais;
  - j) Morada do Titular das Responsabilidades Parentais;
  - k) Informação relativa a situação económica do Agregado familiar;
  - l) Contacto e-mail do Titular das Responsabilidades Parentais;
  - m) Contacto Telefónico do Titular das Responsabilidades Parentais;

### **NORMA 46– Entidade Tratadora dos Dados**

1. Os dados referidos anteriormente serão tratados pela EMDIIP, na qualidade de Entidade Tratadora dos Dados, através da Direção Técnica;
2. Todos os dados recolhidos e tratados pela EMDIIP serão protegidos por sistemas de confidencialidade, segundo um mapa específico de tratamento de dados;
3. Os dados recolhidos em fase pré-contratual, contidos na ficha de “Pedido de Inscrição”, bem como todos os anexos necessários à fase pré-contratual, encontram-se no Processo Administrativo do utente;

### **NORMA 47– Direitos do Titular dos Dados**

1. O titular dos dados poderá a qualquer instante proceder à consulta, alteração, deleção, correção, oposição, esquecimento e portabilidade dos seus dados, através de pedido enviado para a EMDIIP, através do e-mail, geral@emdiip.com; indicando a ação que pretende efetuar sobre os seus dados;
2. O titular dos dados, a seu pedido, receberá cópia da totalidade dos dados armazenados na EMDIIP, podendo a EMDIIP, em segundos pedidos, cobrar o valor de 5€ por custas processuais;
3. O Titular dos Dados poderá a qualquer altura retirar o consentimento referido no nº3 da norma 48;
4. O Titular dos Dados poderá a qualquer altura denunciar o uso indevido dos seus dados à autoridade de Controlo, neste caso à Comissão Nacional de Proteção de Dados;
5. Em caso de violação dos dados do titular a EMDIIP cumprirá todos os mecanismos de reposição da integridade dos dados, informando a autoridade de Controlo nas 72 horas seguintes a esse conhecimento, informando ainda o Titular dos Dados.

### **NORMA 48– Prazos de Armazenamento dos Dados**

1. Os dados relativos ao Processo Administrativo do utente, serão armazenados na EMDIIP pelo prazo de 10 anos, após a cessação do contrato de prestação de serviços, sendo destruídos findo esse prazo;

2. Os dados relativos ao Processo Terapêutico do Utente serão armazenados na EMDIIP durante 5 anos, de forma minimizada, após cessação do contrato de prestação de serviços, para cumprimento de imposições legais, sendo destruídos findo esse prazo;
3. Os prazos referidos anteriormente poderão ser prolongados em fase de investigação judicial, sendo destruídos 6 meses após transito em julgado.

### **NORMA 49 – Consentimento do Titular dos Dados**

1. O titular dos dados é informado e consente que os dados relativos à morada, NIF e nome da Criança sejam tratados pela Subcontratante da EMDIIP para efeitos de Contabilidade;
2. O Titular dos Dados é informado e consente que os dados relativos ao Nome da Criança, Idade, NISS sejam comunicados ao Instituto da Segurança Social para efeitos de Comunicação de Frequências, no cumprimento das imposições legais da EMDIIP;
3. O Titular dos Dados foi informado e consente que a EMDIIP trate o endereço de e-mail para os fins de comunicação de eventos, newsletter e atividades desenvolvidas pela EMDIIP; sendo ainda informado da possibilidade de retirada deste consentimento, na forma identificada no nº1 da norma 46.

## **SECÇÃO 8 - DISPOSIÇÕES FINAIS**

---

### **NORMA 50 - Alterações a este regulamento**

- a) Este Regulamento é revisto sempre que se justifique, tendo em conta o melhor funcionamento da CLIP, e alterações dos protocolos celebrados com Entidades Oficiais. Quando esta situação ocorrer, os utentes serão avisados com 30 dias de antecedência sobre a matéria a alterar;
- b) Estas alterações podem concretizar-se por anexos ao mesmo;
- c) Compete à Direção da EMDIIP aprovar as referidas alterações.

### **NORMA 51 - Entrada em vigor**

1. O presente regulamento, aprovado em reunião de Direção, entra em vigor 30 dias sucessivos após aprovação;
2. O presente documento revoga todos os documentos de igual conteúdo;
3. O presente documento deve ser revisto sempre que se considerar oportuno, por iniciativa da Direção ou por alteração à Lei Habilitante;
4. Aquando da inscrição, deverá ser dado a conhecer este regulamento à família por indicação da sua publicação no sítio da internet em [www.emdiip.com](http://www.emdiip.com).
5. No ato da inscrição é ainda pedida a família a menção expressa da concordância deste regulamento e das normas aí estabelecidas.
6. O presente encontra-se afixado em local visível e de fácil acesso nas instalações da CLIP;
7. A entrada em vigor do presente regulamento é comunicada a todos os utentes no dia útil seguinte à sua aprovação, pela via privilegiada de comunicação entres estes e a EMDIIP em uso à data.

### **NORMA 52 - Casos omissos**

Aos casos omissos ao presente regulamento será aplicada a legislação vigente e/ou serão analisados e decididos na Direção da EMDIIP.

**Data da Aprovação:**

01/12/2018

**Entrada em Vigor:**

01/01/2019